



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**SISTEM PENILAIAN PRESTASI DARI ASPEK
FAKTOR KEJAYAAN KRITIKAL (FKK)**

NORDIN BIN MOHAMED

FSKTM 2001 9

**SISTEM PENILAIAN PRESTASI DARI ASPEK
FAKTOR KEJAYAAN KRITIKAL (FKK)**

Oleh

NORDIN BIN MOHAMED

**Tesis ini Dikemukakan Sebagai Memenuhi Keperluan untuk Ijazah
Master Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
Universiti Putra Malaysia**

Julai 2001



DEDIKASI

**Khas buat isteri
(Nor Asmah Mat Nor)**

&

**Anak-Anak
(Nur Eirdina & Muhammad Eirfan)**

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains

**SISTEM PENILAIAN PRESTASI DARI ASPEK
FAKTOR KEJAYAAN KRITIKAL (FKK)**

Oleh

NORDIN BIN MOHAMED

Julai 2001

Pengerusi : Profesor Madya Hj. Mohd Hasan Selamat

Fakulti : Sains Komputer dan Teknologi Maklumat

Kajian ini adalah untuk menentukan Faktor Kejayaan Kritikal (FKK) dalam melaksanakan Sistem Penilaian Prestasi (SPP) berkomputer di Jabatan Polis Diraja Malaysia. FKK ini adalah merupakan satu metod analisis situasi yang dilakukan dengan memungut dan menganalisis maklumat mengenai sesuatu bisnes atau projek bagi menentukan kedudukannya samada berada pada landasan yang betul dan memuaskan demi mencapai kejayaan.

Model untuk kajian ini adalah merupakan satu perisian aplikasi SPP yang digunapakai dan diuji oleh 34 orang pegawai di Ibu Pejabat Polis Bukit Aman secara dalam talian menerusi terminal komputer di pejabat masing-masing. Data-data kajian diperolehi daripada pegawai-pegawai ini dengan menggunakan borang soal-selidik. Data tersebut telah dianalisis dengan menggunakan kaedah Skala Likert.

Beberapa kategori FKK telah diperolehi daripada kajian ini seperti FKK yang dikemukakan oleh responden, FKK aplikasi yang hendak dilaksanakan, FKK dari aspek sikap dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi SPP berkomputer dan FKK dari aspek rangkaian komputer semasa dalam PDRM. Kesimpulannya, kajian ini berjaya membuktikan bahawa aplikasi yang berinovasi seperti SPP berkomputer akan diterima dengan mudah oleh pegawai-pegawai PDRM apabila dilaksanakan. Didapati juga bahawa pengalaman lampau pegawai yang mengisi borang penilaian prestasi POL.160 secara konvensional akan dapat menyenangkan proses pelaksanaan SPP nanti. Kajian ini juga menekankan bahawa sistem rangkaian komputer yang selamat adalah perlu untuk menjaga kerahsiaan maklumat SPP yang disimpan di dalam pangkalan data sistem komputer tersebut.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in
fulfilment of the requirement for the degree of Master of Science

**AN APPRAISAL SYSTEM IN THE ASPECT OF
CRITICAL SUCCESS FACTOR (CSF)**

By

NORDIN BIN MOHAMED

July 2001

Chairman : Associated Professor Hj. Mohd Hasan Selamat

Faculty : Computer Science and Information Technology

The objective of this study is to determine the Critical Success Factor (CSF) in Computerized Appraisal System (CAS) in the Royal Malaysian Police (RMP). CSF is a situational analysis method that is used to collect and analyze information about a business or a project. The main concern of the methodology is to determine whether the state of the situation is on the correct track and satisfies certain criteria for success.

The model of this study is based on an application software of the CAS that was used and tested by 34 officers through an on-line system connected to computer terminals in their respective office at the Police Headquarters in Bukit Aman. Questionnaires were used to gather data from these officers. The data were later on analyzed by using Likert Scale method.

Several categories of CSF were envisaged through this study. They include the CSF proposed by respondents, the CSF of the implemented application, the CSF in the aspect of attitudes and acceptance of users for the CAS, and the CSF of the existing

computer networking in RMP. This study concludes that the innovative application, such as CAS, can be easily accepted by the RMP officers when it is implemented. The study also shows that previous experiences of these officers in using the conventional evaluation form known as POL.160 do contribute in facilitating the process of implementation of CAS. The study further stresses that a secured networking system is also needed to safeguard the confidentiality of the information in the CAS which is kept in the database of the computer system.

PENGHARGAAN

Segala puji bagi Allah s.w.t, Tuhan sekalian alam serta selawat dan salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w di atas keredaanNya serta berkatnya dapat juga saya siapkan tesis ini.

Terlebih dahulu saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada ahli jawatankuasa penyelia yang terdiri daripada Profesor Madya Hj. Mohd Hasan Selamat, Dr. Ali Mamat dan Encik Rusli Hj. Abdullah di atas sokongan dan tunjuk ajar yang telah diberikan oleh mereka sepanjang pengajian dan penyediaan tesis ini.

Tidak lupa juga kepada kedua-dua ibu-bapa saya iaitu Haji Mohamed bin Haji Abdul Hamid dan Hajjah Eshah binti Haji Daud yang telah menjadi pendorong dan perangsang buat diri saya untuk meneruskan pengajian ke peringkat ini sehingga tamat. Pengorbanan mereka untuk melihat kejayaan anak-anak dalam bidang pelajaran adalah amat besar sekali dan tidak ternilai harganya dari aspek kebendaan.

Akhir kata, terima kasih saya yang tidak terhingga kepada semua individu yang telah memberikan sokongan dan bantuan samada secara langsung atau tidak langsung di dalam menyediakan tesis ini.

Saya mengesahkan bahawa Jawatankuasa Pemeriksa bagi Nordin bin Mohamed telah mengadakan pemeriksaan akhir pada 31hb. Julai 2001 untuk menilai tesis Master Sains beliau yang bertajuk “Sistem Penilaian Prestasi Dari Aspek Faktor Kejayaan Kritikal (FKK)” mengikut Akta Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1980 dan Peraturan-peraturan Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1981. Jawatankuasa Pemeriksa memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahkan ijazah tersebut. Anggota Jawatankuasa Pemeriksa adalah seperti berikut:

ISMAIL ABDULLAH, Ph.D.

Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

MOHD. HASAN SELAMAT

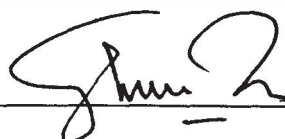
Profesor Madya
Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

ALI MAMAT, Ph.D.

Profesor Madya
Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

RUSLI HJ. ABDULLAH

Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)



MOHD. GHAZALI MOHAYIDIN, Ph.D.

Profesor
Timbalan Dekan Pusat Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh : 11 SEP 2001

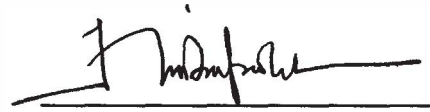
Tesis ini telah diserahkan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi keperluan ijazah Master Sains.



AINI IDERIS, Ph.D.
Profesor
Dekan Pusat Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh : 08 NOV 2001

Saya mengaku bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang telah diberikan penghargaan di dalam tesis. Saya juga mengaku bahawa tesis ini tidak dimajukan untuk ijazah-ijazah lain di Universiti Putra Malaysia atau institusi-institusi lain.



NORDIN BIN MOHAMED

Tarikh : 30 hb. OGOS 2001

JADUAL KANDUNGAN

	Mukasurat
DEDIKASI	2
ABSTRAK	3
ABSTRACT	5
PENGHARGAAN	7
LEMBARAN PENGESAHAN	8
KENYATAAN KEASLIAN	10
SENARAI JADUAL	14
SENARAI RAJAH	16

BAB

I	Pengenalan Kepada Kajian	17
	Pendahuluan.....	17
	Faktor Kejayaan Kritikal.....	19
	Komputerisasi Dalam Jabatan Polis Diraja Malaysia (PDRM).....	20
	Sistem Penilaian Prestasi Perkhidmatan Awam Malaysia.....	21
	Masalah Kajian.....	22
	Tujuan Kajian.....	23
	Penyataan Masalah.....	24
	Kepentingan Kajian.....	24
II	Kajian Lampaui	26
	Pengurusan Polis.....	26
	Penilaian Prestasi Polis.....	28
	Konsep FKK Dalam Teknologi Maklumat.....	29
	Metod FKK.....	32
	FKK Dari Pelbagai Aspek.....	36
	FKK Perancangan Sistem Maklumat.....	36
	FKK Semasa Temuduga.....	37
	FKK Pembangunan Sistem Secara ‘Outsourcing’..	37
	FKK Pemasaran.....	38
	FKK Untuk Perekayasaan (Re-Engineering).....	39
	FKK Untuk Pelaksanaan Projek.....	39
	FKK Untuk Pertumbuhan Syarikat Usahawan.....	39
	FKK Untuk Program Rondaan Kejiranan.....	39
	Keterbatasan Metod FKK.....	44
	Rangkakerja Teori Untuk Kajian.....	46

III	METODOLOGI KAJIAN	48
	Tempat Kajian.....	48
	Metod Pengambilan Sampel Untuk Kajian.....	48
	Kategori Responden.....	49
	Perkakasan Untuk Kajian.....	49
	Borang Soal Selidik.....	51
	Pengukuran Pengambilan Sampel.....	52
	Skala Likert.....	52
	Sela Masa Kelas.....	52
IV	KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN	55
	Profil Responden.....	56
	Kategori Responden.....	56
	Pengalaman Responden.....	57
	Tempoh Masa Responden Menggunakan POL. 160	
	Secara Konvensional.....	58
	Penggunaan POL. 160.....	59
	Masa Untuk Mengisi POL. 160 Secara	
	Konvensional.....	59
	Jumlah POL. 160 Dalam Sehari Bekerja Secara	
	Konvensional.....	60
	Penggunaan SPP.....	61
	Jumlah POL. 160 Dalam Sehari Bekerja	
	Dengan Penggunaan SPP.....	61
	Tanggapan Responden Terhadap POL. 160 Secara	
	Konvensional Setelah Menggunakan SPP.....	62
	Keperluan SPP.....	64
	Penjadualan FKK.....	65
	Penilaian Untuk Melaksanakan SPP.....	67
	Penilaian Responden Terhadap Penggunaan SPP...	67
	Sikap Responden Terhadap Pelaksanaan SPP.....	69
	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan	
	Prasarana Teknologi Maklumat Dalam Organisasi..	70
	Strategi Pelaksanaan SPP.....	71
	Sokongan Terhadap Penyataan Masalah.....	73
	FKK Mengikut Kategori Keutamaan.....	78
	FKK Menurut Pandangan Responden.....	81
	FKK Penilaian Responden Terhadap Penggunaan	
	SPP.....	81
	FKK Sikap Responden Terhadap Pelaksanaan SPP..	81
	FKK Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan	
	Prasarana Teknologi Maklumat dalam Organisasi...	81
	FKK Strategi Pelaksanaan SPP.....	81
	FKK Untuk Tujuan Kajian.....	82
	FKK Yang Perlu Ada Pada Aplikasi SPP.....	82
	FKK Dari Aspek Penerimaan Pengguna Terhadap	
	Aplikasi SPP.....	82
	FKK Dari Aspek Sistem Rangkaian Komputer	
	PDRM Semasa.....	82

V	KESIMPULAN DAN CADANGAN	83
	Permasalahan Kajian.....	83
	Tujuan Kajian.....	84
	Kesimpulan Kajian.....	85
	Cadangan Untuk Penyelidikan Di Masa Hadapan.....	85
	BIBLIOGRAFI.....	87
	LAMPIRAN	
	A Soal Selidik.....	91
	B Model Sistem Penilaian Prestasi (SPP) Berkomputer	102
	BIODATA PENULIS.....	145

SENARAI JADUAL

Jadual	Mukasurat
2.1 FKK pelbagai organisasi.....	40
2.2 Ringkasan pelbagai FKK.....	43
3.1 Pengkelasan FKK mengikut keutamaan.....	54
4.1 Kategori responden.....	56
4.2 Pengalaman menggunakan komputer.....	57
4.3 Tempoh masa menggunakan POL.160 secara konvensional	58
4.4 Masa untuk mengisi POL. 160 secara konvensional.....	59
4.5 Jumlah POL. 160 dalam sehari bekerja secara konvensional	60
4.6 Jumlah POL. 160 dalam sehari bekerja dengan penggunaan SPP.....	61
4.7 Tanggapan responden terhadap POL. 160 secara konvensional setelah menggunakan SPP.....	62
4.8 Keperluan SPP.....	64
4.9 FKK menurut pandangan responden.....	65
4.10 FKK menurut pandangan responden mengikut kategori keutamaan.....	66
4.11 Penilaian responden terhadap penggunaan SPP.....	68
4.12 Penilaian responden terhadap penggunaan SPP mengikut kategori keutamaan.....	68
4.13 Sikap responden terhadap pelaksanaan SPP.....	69
4.14 Sikap responden terhadap pelaksanaan SPP mengikut kategori keutamaan.....	70
4.15 Tanggapan responden terhadap kemudahan prasarana teknologi maklumat dalam organisasi.....	70

4.16	Tanggapan responden terhadap kemudahan prasarana teknologi maklumat dalam organisasi mengikut kategori keutamaan.....	71
4.17	Strategi pelaksanaan SPP.....	72
4.18	Strategi pelaksanaan SPP mengikut kategori keutamaan....	73
4.19	Keperluan SPP.....	74
4.20	FKK menurut pandangan responden dalam kategori keutamaan tertinggi.....	74
4.21	Sikap responden terhadap pelaksanaan SPP dalam kategori keutamaan tertinggi.....	74
4.22	Tempoh masa menggunakan POL. 160 secara konvensional	75
4.23	Jumlah POL. 160 dalam sehari bekerja secara konvensional	75
4.24	Jumlah POL. 160 dalam sehari bekerja dengan penggunaan SPP.....	76
4.25	Tanggapan responden terhadap kemudahan prasarana teknologi maklumat dalam organisasi mengikut kategori keutamaan tertinggi.....	77
4.26	FKK menurut pandangan responden mengikut kategori keutamaan.....	78
4.27	Penilaian responden terhadap penggunaan SPP mengikut kategori keutamaan.....	79
4.28	Sikap responden terhadap pelaksanaan SPP mengikut kategori keutamaan.....	79
4.29	Tanggapan responden terhadap kemudahan prasarana teknologi maklumat dalam organisasi mengikut kategori keutamaan.....	80
4.30	Strategi pelaksanaan SPP mengikut kategori keutamaan..	80

SENARAI RAJAH

Rajah	Mukasurat
2.1 Parker dan Case (1993), Model faktor kejayaan kritikal untuk sistem maklumat pengurusan.....	32
2.2 Jackson (1986), Hirarki untuk FKK.....	35
2.3 Rangkakerja teori kajian.....	47
3.1 Model rangkaian pelanggan-pelayan.....	51
3.2 Sela masa kelas 90 – 94.....	53
4.1 Kategori responden.....	56
4.2 Pengalaman menggunakan komputer.....	57
4.3 Tempoh masa menggunakan POL. 160 secara konvensional.....	58
4.4 Masa untuk mengisi POL. 160 secara konvensional.....	59
4.5 Jumlah POL.160 dalam sehari bekerja secara konvensional.....	60
4.6 Jumlah POL. 160 dalam sehari bekerja dengan penggunaan SPP.....	61
4.7 Tanggapan responden terhadap POL. 160 secara konvensional setelah menggunakan SPP.....	63
4.8 Keperluan SPP.....	64

BAB I

Pengenalan kepada Kajian

Pendahuluan

Pengurusan sistem maklumat adalah merupakan bidang yang amat mencabar untuk seorang eksekutif teknologi maklumat. Ini adalah kerana kejayaan sesuatu sistem maklumat di bawah kawalannya itu bergantung kepada sejauh mana kejayaan sesuatu sistem itu dikendalikan. Demikian juga beliau perlu mengetahui sejauh mana penerimaan pengguna terhadap sistem maklumat yang diseliakannya. Beliau perlu mengetahui apakah faktor-faktor yang boleh membawa kepada kejayaan pengurusannya di dalam mengendalikan sistem maklumat tersebut dan akhirnya membawa kejayaan kepada organisasi teknologi maklumat itu nanti.

Persoalan yang timbul ini boleh dijawab dengan menggunakan satu kaedah yang telah digunakan secara meluas di dalam perancangan teknologi maklumat. Kaedah yang dimaksudkan itu adalah dikenali sebagai Faktor Kejayaan Kritikal (FKK) atau dalam bahasa Inggerisnya dipanggil “Critical Success Factor (CSF)”. FKK adalah konsep yang telah dikembangkan oleh Rockart di akhir tahun 1970an untuk membantu para eksekutif menentukan keperluan maklumat yang dikehendaki. Konsep ini adalah amat berguna di dalam pengurusan teknologi maklumat (Frenzel,1996). Mengikut Rockart (1979):

Critical success factors...are...the limited number of areas in which results, if they are satisfactory, will insure successful competitive performance for the organization. They are the few key areas where “things must go right” for the business to flourish. If results, in these areas are not adequate, the organization’s efforts for the period will be less than desired.

As a result, the critical success factors are areas of activity that should receive constant and careful attention from management. The current status of performance in each area should be continually measured, and that information should be made available.

FKK sepertimana yang dinyatakan oleh Laudon dan Laudon (1997) dari segi definisinya membawa maksud beberapa bilangan kecil matlamat operasi yang mudah dikenal pasti yang dibentuk oleh industri, firma, pengurus dan keadaan sekitar yang lebih luas yang dipercayai dapat menjamin kejayaan sesebuah organisasi. Ianya digunakan untuk menentukan keperluan maklumat organisasi berkenaan.

Bagi Licker (1997), analisis FKK bermula dengan satu senarai faktor-faktor yang amat kritikal untuk sesebuah organisasi itu berjaya. Faktor-faktor ini akan dianalisis dari sudut sumbangannya terhadap maklumat di dalam membuat sesuatu keputusan untuk mencapai faktor kejayaan kritikal berkenaan.

Walaupun konsep FKK di atas adalah lebih menjurus kepada bidang pengurusan bisnes tetapi ianya juga boleh digunapakai untuk sektor awam dan juga kepada beberapa peringkat pengurusan di dalam sektor ini yang mempunyai hirarki melapur kepada pihak pengurusan atasan. Oleh itu FKK boleh diterima pakai untuk eksekutif teknologi maklumat, kakitangan di bawahnya ataupun mana-mana kategori kakitangan dan pihak pengurusan di dalam sesebuah organisasi.

Faktor Kejayaan Kritikal

Faktor Kejayaan Kritikal adalah merupakan salah satu kaedah analisis situasi. Analisis ini dilakukan dengan memungut dan menganalisis maklumat mengenai sesuatu perniagaan atau projek dari perspektif dalaman dan luaran dengan tujuan untuk membentuk kesimpulan mengenai kedudukan perniagaan atau projek yang sedang dilaksanakan. Tujuan menggunakan FKK adalah untuk mengenal pasti kesanggupan, keupayaan, proses dan lain-lain yang khusus di mana sesebuah organisasi itu mesti lakukan dengan teratur dan memuaskan untuk mencapai kejayaan. FKK kebiasaannya memberi fokus kepada keperluan pelanggan dan persaingan (Boar,1993).

Mensingh dan Adams (1991) menyatakan bahawa satu cara untuk membuat perancangan strategik adalah dengan mengenal pasti faktor-faktor yang amat penting yang membawa kejayaan kepada syarikat. Mereka menamakan FKK sebagai Faktor Kejayaan Utama (Key Success Factor). Faktor-faktor tersebut akan diawasi dan matlamat strategik boleh ditentukan untuk setiap faktor kejayaan tadi. Scott (1986) pula menggunakan perkataan Tugas Utama (Key Tasks) untuk menghuraikan FKK yang digunakan oleh Rockart. Menurutnya, organisasi perlu menumpukan segala sumbernya yang terbaik untuk memastikan tugas tersebut dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Tugas Utama sistem maklumat perlu diberi keutamaan untuk pembangunan berbanding dengan sistem maklumat yang lain dan perlu diperiksa semula dan diperbaiki berulang kali sebagai menyahut perubahan persekitaran atau perubahan keperluan pengurus.

McLeod (1995) pula menyatakan bahawa konsep FKK adalah sama dengan Pengurusan Secara Kekecualian (Management by Exception) di mana menurutnya FKK adalah menumpukan perhatian kepada sebahagian operasi organisasi bukannya secara menyeluruh atau keseluruhan organisasi berkenaan. Namun begitu kedua-dua konsep ini berbeza sedikit di mana FKK adalah secara relatifnya lebih stabil tetapi item kekecualian dalam konsep Pengurusan Secara Kekecualian itu mungkin akan berubah dari masa ke masa.

Komputerisasi Dalam Jabatan Polis Diraja Malaysia (PDRM)

PDRM adalah antara jabatan kerajaan yang telah lama menggunakan sistem teknologi maklumat di dalam pentadbirannya. Penggunaan sistem teknologi maklumat ini bermula sejak tahun 1976 lagi dengan pembelian sistem komputer kerangka utama untuk melaksanakan aplikasi utama seperti aplikasi personel dan aplikasi gaji kakitangan. Sehingga tahun 1993 semua aplikasi adalah dijalankan secara Pemprosesan Pusat (Central Processing) dan penggunaan Komputer Peribadi (Personal Computer) adalah amat terhad sekali. Dari tahun 1993 sehingga 1996 tumpuan telah diberikan kepada pembekalan PC di peringkat Ibupejabat Kontinjen (IPK) dan Ibu Pejabat Daerah (IPD). Konsep dan kemudahan penggunaan komputer juga telah berubah kepada Pengkomputeran Pengguna Akhir (End-User Computing), Pemprosesan Teragih (Distributed Processing) dan automasi pejabat seperti e-mel telah dilaksanakan (PDRM, 1997).

Laporan PDRM (1997) menjelaskan bahawa pada keseluruhannya sistem komputer PDRM telah disambung secara rangkaian untuk semua jabatan di peringkat Ibu

Pejabat Bukit Aman, kontinjen dan daerah. Namun begitu terdapat juga jabatan yang mempunyai sistem komputer yang dedikasi untuk penggunaan sistem aplikasi khusus seperti “Automated Finger-print Identification System (AFIS)”, Jabatan Siasatan Jenayah dan Sistem Komputer Cawangan Khas di mana sistem-sistem tersebut diasingkan dari sistem komputer induk PDRM kerana kepentingan keselamatan. Walaubagaimanapun jabatan-jabatan ini masih dibekalkan dengan terminal komputer peribadi atau terminal dungu yang disambungkan kepada sistem komputer induk untuk akses kepada sistem aplikasi am seperti Sistem Pengurusan Sumber Manusia dan penggunaan e-mel.

Sistem Penilaian Prestasi Perkhidmatan Awam Malaysia

Sistem Penilaian Prestasi (SPP) yang baru telah dikuatkuasa pemakaiannya mulai 1.1.93 melalui Pekeliling Perkhidmatan Bil. 4 Tahun 1992. Pekeliling lama itu telah dikemaskini dalam aspek pemakaian borang baru di mana borang lama telah dimansuhkan dan perubahan borang itu melibatkan anggota Kumpulan Pengurusan Tertinggi, anggota Kumpulan Pengurusan dan Profesional, anggota Kumpulan Sokongan (I) dan anggota Kumpulan Sokongan (II). Perubahan juga telah dibuat dari aspek pelaksanaan di mana melibatkan jadual Penyediaan Penilaian Prestasi dan Panel Penyelaras Penilaian Prestasi dan Pergerakan Gaji (JPA, 1996).

Pekeliling JPA (1996) juga menerangkan bahawa penggubalan SPP adalah untuk memenuhi keperluan sepertimana yang telah digariskan di dalam Pekeliling Perkhidmatan Awam seperti berikut : (a) mewujudkan kaedah pengukuran prestasi kerja yang sistematik, menyakinkan dan menyeluruh, (b) mewujudkan sistem yang

sesuai dan relevan bagi mengukur kerja anggota dalam pelbagai lapisan, kumpulan dan klasifikasi perkhidmatan di bawah Sistem Saraan Baru (SSB), (c) mempelbagaikan kegunaan penilaian prestasi untuk pelbagai fungsi pengurusan personel seperti kenaikan pangkat, penempatan, latihan dan pergerakan gaji, dan (d) meningkatkan penglibatan ketua jabatan dan semua peringkat anggota penyelia dalam tugas berkaitan dengan penilaian prestasi anggotanya dari aspek perancangan kerja, penyeliaan, motivasi, kaunseling dan kemajuan kerjaya.

Masalah Kajian

Sejak dipopularkan oleh Rockart (1982), analisis FKK telah banyak digunakan terutama dalam kajian yang berkaitan dengan bidang pengurusan sistem maklumat. Namun begitu didapati tiada pengkaji yang lepas yang menggunakan metod analisis ini dalam mengkaji pelaksanaan sistem teknologi maklumat untuk organisasi penguatkuasaan seperti polis. Oleh kerana sumber rujukannya terbatas dan tiada kajian terdahulu dilakukan dalam organisasi sebegini maka kajian ini adalah perlu sebagai merintis jalan untuk meneliti penggunaan FKK dalam pelaksanaan satu aspek aplikasi sistem teknologi maklumat seperti SPP.

Responden untuk kajian ini hanya diperolehi dari kalangan pegawai-pegawai di Jabatan Cawangan Khas, Ibu Pejabat Polis Bukit Aman sahaja dan tidak melibatkan pegawai-pegawai di jabatan-jabatan lain. Oleh itu data yang dipungut adalah tidak menyeluruh untuk satu organisasi yang besar seperti PDRM. Namun demikian, pengambilan sampel dari responden yang terhad ini diharapkan dapat mencungkil beberapa FKK dari aspek sikap pengguna terhadap SPP, kepenggunaan SPP,

penilaian mereka terhadap pelaksanaan SPP, tanggapan mereka terhadap prasarana teknologi maklumat organisasi semasa dan strategi pelaksanaan SPP.

Tujuan Kajian

Kajian ini adalah untuk menentukan apakah Faktor Kejayaan Kritikal (FKK) di dalam melaksanakan Sistem Penilaian Prestasi (SPP) secara berkomputer. Walaupun SPP di dalam Perkhidmatan Awam Malaysia telah dikuatkuasakan sejak tahun 1992, namun begitu pelaksanaannya adalah masih di dalam bentuk konvensional yang menggunakan borang-borang tertentu. Keadaan ini adalah tidak selari dengan perkembangan pesat teknologi maklumat semasa di dalam Perkhidmatan Awam. PDRM yang telah menggunakan komputer sejak tahun 1976 lagi masih melaksanakan penilaian prestasi secara konvensional iaitu borang-borang penilaian prestasi diisi secara manual. Oleh itu tujuan kajian ini adalah seperti berikut:

- a) Untuk menentukan FKK yang perlu ada pada aplikasi SPP berkomputer yang akan dilaksanakan dalam PDRM.
- b) Untuk menentukan FKK dari aspek penerimaan pengguna terhadap aplikasi SPP berkomputer.
- c) Untuk menentukan FKK dari aspek sistem rangkaian komputer PDRM semasa.

Penyataan Masalah

Walaupun telah banyak kajian dilakukan oleh para pengkaji yang lepas dengan menggunakan analisis FKK dalam kajian mereka, namun begitu tiada kajian yang dibuat menggunakan analisis ini dalam organisasi polis untuk pelaksanaan sistem aplikasi komputer. Oleh yang demikian, kajian ini akan cuba menjawab beberapa persoalan seperti: (a) Adakah aplikasi yang berinovasi seperti SPP akan mudah diterima oleh para pegawai PDRM bila dilaksanakan?, (b) Adakah pengalaman lampau pegawai mengisi borang Pol.160 akan dapat menyenangkan proses pelaksanaan SPP dalam PDRM?, dan (c) Adakah sistem rangkaian komputer yang selamat diperlukan untuk aplikasi SPP?

Kepentingan Kajian

Kajian ini adalah untuk memberi kefahaman yang jelas mengenai Faktor Kejayaan Kritikal di dalam melaksanakan SPP berkomputer di Jabatan PDRM. Dengan adanya maklumat mengenai FKK diharapkan pihak pengurusan PDRM akan mempertimbangkan pendirian mengenai senario SPP di masa yang akan datang. Ini adalah jelas di mana pihak kerajaan sedang mempromosikan sistem pengurusan sektor awam supaya kurang menggunakan kertas dan pelaksanaan SPP ini adalah salah satu bidang aplikasi pengurusan yang boleh dilaksanakan untuk menjayakan seruan kerajaan tersebut. FKK ini juga diharapkan dapat membantu pengubal polisi dalam Perkhidmatan Awam bagi membantu mereka mempercepatkan penerapan membudayakan Teknologi Maklumat di sektor awam.